

Vamos conversar:

nove maneiras de transformar
a experiência do cliente com
mensagens instantâneas



Sumário

- 3 A revolução das mensagens instantâneas
- 4 O comércio conversacional chegou para ficar
- 5 Transforme o suporte
 - 5 Ofereça suporte omnichannel ao cliente
- 6 Incorpore um serviço moderno de mensagens ao seu site e aplicativos
- 7 Ajude os clientes a tomar iniciativas dentro da conversa
- 8 Integre chatbots para oferecer autoatendimento na escala necessária
- 9 Inicie a conversa com seus clientes
- 10 Traga todos para a conversa
- 11 Fale o idioma do seu cliente
- 12 Compartilhe conversas com qualquer pessoa na empresa
- 13 Controle o fluxo da conversa

A revolução das mensagens instantâneas

Na última década, o uso de mensagens instantâneas mudou a forma como interagimos com amigos e parentes em nossa vida pessoal. Aplicativos de mensagens como o Facebook Messenger e o WhatsApp tornaram mais fácil ficar em contato com qualquer pessoa em qualquer lugar do mundo e compartilhar conteúdo significativo com as pessoas que são importantes para nós. Diferentemente de conversas por chat em tempo real, as mensagens instantâneas foram criadas para fazer parte de relacionamentos digitais elaborados, contínuos e convenientes.

A revolução das mensagens instantâneas também transformou as expectativas dos clientes. Hoje, as pessoas do mundo todo esperam poder interagir com as marcas que consomem com a mesma sofisticação de recursos e conveniência com a qual estão acostumadas em suas vidas pessoais.

As marcas estão prestando atenção e estão procurando formas de usar mensagens instantâneas para criar relacionamentos mais pessoais com seus clientes. Isso significa estar disponível em todos os canais que os clientes já utilizam e fazer com que cada interação seja fácil e personalizada. Com essa nova demanda global por comunicação via mensagens instantâneas entre consumidores e marcas, empresas como Facebook, Google e Apple entraram na corrida para lançar produtos de mensagens projetados para negócios.

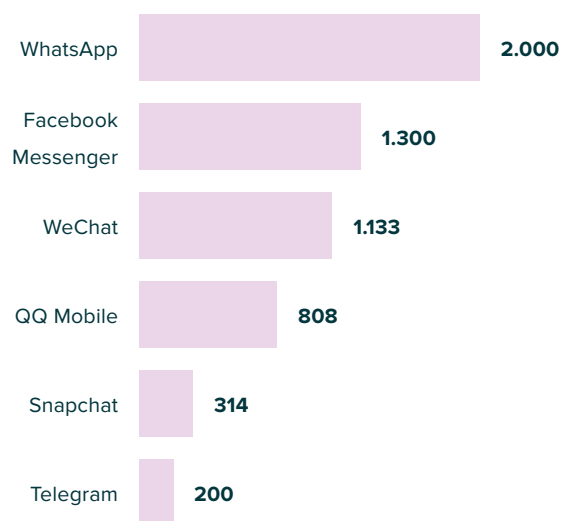
Cada vez que os clientes usam um novo canal, as marcas precisam encontrar uma forma de continuar proporcionando uma experiência do cliente sem

9 de 10

consumidores querem conversar com as marcas.

[Fonte](#)

Aplicativos de mensagens instantâneas mais populares por usuários mensalmente ativos (em milhões)



interrupções. Dados sofisticados e conectados do cliente podem oferecer ao cliente uma visão completa do relacionamento que ele tem com sua empresa. Imagine se fosse possível entregar produtos e pedidos, entre outras coisas, aos clientes como parte de uma experiência interativa no aplicativo.

As expectativas cada vez maiores dos clientes estão incentivando as empresas a buscar uma nova solução de mensagens instantâneas para interagir com eles. Para atender a essas expectativas e se preparar para o futuro, as marcas estão adotando plataformas de mensagens que simplifiquem sua missão de oferecer a melhor experiência aos clientes onde quer que eles estejam. Essas plataformas consolidam mensagens de vários canais em uma conversa contínua e fornecem ferramentas e flexibilidade aos desenvolvedores para que eles possam criar experiências dimensionáveis de mensagens instantâneas. Os resultados? Mais envolvimento, maior satisfação do cliente e um relacionamento conversacional direto com cada cliente.

O comércio conversacional chegou para ficar

O comércio conversacional está levando as empresas a interagir com seus clientes de uma forma inteiramente nova. O envolvimento do cliente guiado por mensagens é mais conveniente e oferece maior flexibilidade tanto para agentes quanto para clientes, que podem ler e responder as mensagens quando for conveniente para eles.

Além de redução das despesas operacionais adicionais, as marcas líderes que introduzem automação, chatbots e mensagens com recursos sofisticados estão fazendo com que os clientes utilizem autoatendimento e tomem iniciativas de forma independente, diretamente da interface de mensagens. Com o comércio conversacional, as marcas estão prontas para oferecer mais que suporte e criar novas oportunidades para que os clientes interajam e efetuem conversões e transações usando mensagens instantâneas.



Libere o potencial de uma experiência do cliente conversacional com uma plataforma de mensagens aberta

O [Sunshine Conversations](#) é a plataforma de mensagens para comércio conversacional mais avançada do mundo. Com essa plataforma, você tem uma única API que consolida as mensagens de todos os canais em um único perfil de cliente e em uma só conversa. Com poderosos SDKs para a web e dispositivos móveis, você também pode criar recursos modernos de mensagens no aplicativo para qualquer dispositivo, proporcionando maior envolvimento conversacional nos produtos e serviços que seus clientes usam todos os dias.

O Sunshine Conversations é aberto e flexível, o que significa que você pode enriquecer a experiência da plataforma pronta para uso por meio de automação, chatbots e extensões que vão além da janela de conversa. Isso cria uma visualização compartilhada do cliente, e você pode trazer qualquer pessoa ou sistema da empresa para a conversa. Uma visualização unificada da conversa com o cliente permite aproveitar todo o poder dos dados conversacionais para transformar o suporte em comércio conversacional a cada passo da jornada do cliente.

Conheça nove maneiras de usar uma plataforma aberta de mensagens instantâneas como o Sunshine Conversations para transformar o suporte em comércio conversacional.

Transforme o suporte em comércio conversacional com o Sunshine Conversations

1 Ofereça suporte omnichannel ao cliente

Conversas isoladas em silos em seu site, aplicativos para dispositivos móveis e canais sociais deixam os clientes sem saber quem eles devem procurar. Sem uma visualização unificada da conversa com o cliente, falta contexto valioso para as equipes de envolvimento do cliente em cada ponto de contato.

Com o Sunshine Conversations, os clientes podem entrar em contato com você pelo canal que eles preferirem e mudar tranquilamente de canal quando for conveniente para eles. Uma API unificada que se conecta a dezenas dos canais mais populares de mensagens instantâneas também significa que sua estratégia de mensagens está preparada para o futuro. Acrescente novos canais com facilidade à medida que expande o serviço e mantenha um único registro da conversa com o cliente.



Por exemplo, empresas de mídia e entretenimento podem dar a liberdade a seus clientes para que entrem em contato com o suporte do serviço favorito de streaming deles usando qualquer aplicativo ou dispositivo. Com o Sunshine Conversations, o agente pode acessar a conversa e consultar o histórico conectado de mensagens de todos os canais, o que ajuda a resolver o problema mais rapidamente.



Empresas de serviços financeiros podem iniciar conversas em canais públicos como o Facebook Messenger. Em seguida, antes de trocar dados pessoais ou informações financeiras regulamentadas, o cliente pode ser transferido para o serviço nativo de mensagens no site ou aplicativo para dispositivos móveis da marca que proporciona criptografia completa e conformidade total.

2 Incorpore um serviço moderno de mensagens ao seu site e aplicativos

Os clientes de hoje esperam que o site e os aplicativos de uma marca ofereçam a mesma experiência sofisticada de mensagens instantâneas proporcionada por líderes do setor como o Facebook Messenger e o Apple Business Chat. Isso significa que suas propriedades digitais devem ser capazes de disponibilizar conversas persistentes e assíncronas que vão além de simples textos.

No Sunshine Conversations, as melhores e mais recentes tendências de mensagens instantâneas são criadas de modo nativo em SDKs que você pode usar para seu site e aplicativos. Assim, você pode oferecer mensagens instantâneas persistentes e assíncronas na web e em dispositivos com Android ou iOS utilizando confirmações de leitura, indicadores de digitação e tipos de conteúdo avançados como GIFs, respostas rápidas e compartilhamento de localização.



Por exemplo, uma operadora de telecomunicações pode oferecer maior conveniência aos clientes proporcionando uma experiência modernizada em seu site e simultaneamente otimizando os níveis de suas equipes. Os clientes podem ter conversas contínuas sobre novos serviços ou para obter ajuda em situações nas quais não esperam tempo de resposta imediato.



Os desenvolvedores de aplicativos podem incorporar recursos de mensagens instantâneas ao produto para facilitar o contato com o suporte. O histórico de conversa está sempre disponível, e a funcionalidade de envio de fotos e links para artigos de ajuda simplifica a resolução de problemas para ambas as partes.

Ajude os clientes a tomar iniciativas dentro da conversa

Em conversas por chat com base em sessões, os clientes praticamente só conseguem obter respostas para dúvidas básicas e imediatas. Atualmente, as pessoas buscam experiências de chat que possibilitem o autoatendimento e outras ações ao longo de todo o ciclo de vida do cliente.

Com o Sunshine Conversations, você tem acesso a recursos sofisticados para mensagens como carrosséis, formulários e listas de seleção, além de ferramentas de desenvolvimento para a criação de funcionalidades integradas que ajudem o cliente a agir durante todo o ciclo de relacionamento com a marca. Ofereça mais que uma janela de conversa por meio de extensões baseadas em webview que ajudam os clientes a fazer reservas, marcar horários de atendimento e efetuar pagamentos sem sair do aplicativo de mensagens.



Varejistas online podem criar aplicativos que permitem ao cliente conversar por chat com um estilista enquanto visualizam carrosséis com recomendações de roupas e acessórios personalizados. O cliente pode então completar a compra na própria conversa, gerando receita no aplicativo.



Restaurantes podem oferecer a opção de reserva de mesa com uma lista de seleção com datas e horários e envio de respostas rápidas. O cliente pode até mesmo escolher o tipo e a localização da mesa de sua preferência através de listas e formulários.

Integre chatbots para oferecer autoatendimento na escala necessária

A ascensão de chatbots e da inteligência artificial (IA) abriu uma enorme oportunidade para as empresas, permitindo que elas automatizem e agilizem as interações com os clientes à medida que crescem. Quando não adotam essas ferramentas, as empresas perdem a chance de automatizar tarefas de baixa complexidade, reduzir custos operacionais e permitir que os agentes se concentrem na conversa direta com os clientes.

O Sunshine Conversations permite a integração de IA e chatbots aos aplicativos de mensagens para proporcionar uma experiência automatizada e, ainda assim, personalizada, que diferencia sua experiência digital daquela oferecida por outras marcas.

As APIs de conversas possibilitam utilizar dados de terceiros para manter o contexto da conversa e oferecer autoatendimento na escala necessária.



Empresas de serviços financeiros podem integrar chatbots a seus sites e aplicativos nativos para ajudar o cliente a realizar tarefas rotineiras, como verificar seu saldo bancário, fazer pagamentos, transferir dinheiro e até mesmo consultar seu score de crédito online.



As seguradoras podem usar IA e bots para ajudar o cliente a criar uma cotação de seguro de automóvel com base em informações obtidas na conversa, como dados do veículo, quilometragem, número da carteira e histórico do motorista.

05 Inicie a conversa com seus clientes

Nossa era digital fazer com que os clientes estejam sempre distraídos, dificultando manter o envolvimento com eles ao longo do ciclo do relacionamento. As empresas precisam ter acesso a ferramentas que as coloquem à frente dos problemas dos clientes, promovendo e solidificando a lealdade do cliente.

O Sunshine Conversations permite que você [inicie a conversa](#) com o cliente e encaminhe automaticamente as mensagens para o canal preferencial dele. Promova o envolvimento e a satisfação do cliente com pontos de contato personalizados ao longo da sua jornada, quer você tenha um só cliente ou muitos.



Uma operadora de telecomunicações pode evitar tickets notificando antecipadamente ao cliente sobre excedentes de uso de dados e promover receitas adicionais oferecendo pacotes com franquias superiores. Essas empresas também podem agir de forma proativa e informar seus clientes sobre interrupções nos serviços ou pagamentos futuros ou vencidos.



Varejistas online podem enviar mensagens a seus clientes com promoções personalizadas e lembretes de que eles têm produtos no carrinho de compra para que completem uma transação.

Traga todos para a conversa

Os relacionamentos modernos com o cliente são complexos e muitas vezes envolvem diversos participantes, dentro e fora da empresa. O aparecimento de marketplaces e de empresas da gig economy criou uma demanda por conexão entre compradores e vendedores, por suporte para grupos de clientes e pela promoção de uma complexa colaboração entre equipes internas. Sem uma forma de unificar conversas individuais e fragmentadas, tanto os clientes quanto as empresas ficam sem as informações de que precisam.

Com o Sunshine Conversations, você pode trazer todos para uma conversa única com a funcionalidade sofisticada das mensagens instantâneas modernas. O [recurso Multiparty para o Sunshine Conversations](#) gerencia participantes e monitora conversas para que você tenha controle total sobre todos os problemas de suporte ao cliente com diversos ângulos.



As empresas de marketplace podem conectar compradores e vendedores ou passageiros e motoristas enquanto permitem o monitoramento ativo ou passivo de conversas e interferem quando necessário para lidar com encaminhamento de questões e conflitos.



As empresas financeiras podem conectar corretores ou gerentes de portfólio e clientes em qualquer canal. Com o Multiparty para o Sunshine Conversations, você pode controlar os dois lados da conversa e acessá-la a qualquer momento para fins de geração de relatórios e conformidade.

Fale o idioma do seu cliente

A globalização do suporte ao cliente em todas as línguas faladas pelos clientes pode ser um desafio. As empresas precisam entender claramente o contexto e a intenção de cada problema para proporcionar uma experiência do cliente transparente e sem interrupções.

Com o Sunshine Conversations, as empresas podem traduzir e enriquecer mensagens com contexto valioso de forma dinâmica para agilizar cada interação de suporte. Integre serviços de terceiros, como traduções entre dois idiomas e detecção de intenção, para prever o sentimento do cliente e entender o que ele realmente está dizendo em cada mensagem.



As empresas do setor hoteleiro e cadeias de hotéis podem traduzir as mensagens de viajantes internacionais em tempo real para proporcionar contexto à equipe do hotel e oferecer a conveniência de respostas no idioma local.



As operadoras de telecomunicações podem usar o processamento de linguagem natural para entender o sentimento do cliente e recomendar as melhores ações a serem tomadas ou realizar encaminhamentos automatizados para reduzir a perda de clientes.

8 Compartilhe conversas com qualquer pessoa na empresa

A explosão de novos canais e softwares empresariais para envolvimento do cliente tornou mais difícil para as marcas compreender o relacionamento mantido com os clientes. À medida que a empresa cresce, essa abordagem cria silos conversacionais que forçam os clientes a repetirem o que já falaram e fragmenta as visões das equipes de vendas, suporte e marketing.

O Sunshine Conversations consolida conversas que aconteceram em múltiplos canais, oferece uma visão holística do cliente e permite que você compartilhe as informações com toda a empresa. Manter uma conversa contínua e persistente permite às equipes acessar os dados necessários para melhorar a experiência do cliente e reduzir o atrito indesejado.



As empresas bancárias podem seguir todos os contatos que o cliente faz com o suporte em canais diferentes, como WhatsApp, Facebook e na web. Dependendo do contexto, a pergunta do cliente sobre taxas de juros de hipotecas pode ser encaminhada para a equipe de vendas, marketing ou suporte, mas persiste como parte de uma conversa contínua com a empresa.



As empresas varejistas e de manufatura podem usar os serviços de mensagens para enviar atualizações ao cliente sobre um pedido feito enquanto ele avança ao longo da cadeia de valor. E se o cliente entrar em contato com um problema, todos terão acesso a todas as mensagens enviadas ao longo da jornada do cliente para chegar a uma resolução de forma mais simples.

Controle o fluxo da conversa

Com a introdução de chatbots, automação e uma infraestrutura de mensagens em múltiplos departamentos, controlar todas as conversas dos clientes torna-se um desafio. As empresas precisam encontrar como definir centralmente as regras de envolvimento e agilizar tanto a passagem de informação entre as equipes como a automação de todos os sistemas para fornecer aos clientes uma experiência otimizada.

Com o recurso Orchestration para o Sunshine Conversations, você pode projetar e gerenciar centralmente a jornada da conversa com os diferentes bots, canais e softwares de envolvimento do cliente. Use palavras-chave, lógica condicional e opiniões para criar uma experiência de mensagens de próxima geração simplificada e personalizada.



Os provedores de comércio eletrônico podem usar bots para desviar tickets rotineiros e encaminhar consultas que demandam maior nível de interação, completas com um histórico da conversa, para um vendedor que pode fornecer ajuda em tempo real. Em seguida, o contexto conversacional pode ser usado para atualizar segmentos do cliente para que as equipes de marketing possam criar campanhas de vendas casadas mais direcionadas.



As empresas de entregas e logística podem usar dados baseados em eventos para identificar a localização exata de um pedido e encaminhar automaticamente conversas para a equipe certa, como os funcionários do restaurante ou o motorista atribuído para uma entrega.

Pronto para iniciar a jornada rumo ao comércio conversacional?

Saiba mais em www.zendesk.com.br/conversations

Leia nosso [relatório sobre mensagens instantâneas](#)



zendesk